

## ABSTRAK

Fitri Ismawati 1106281, “Upaya Meningkatkan Kepuasan Melalui Service Guarantee Dalam Program “15 Minutes Guarantee” Di Hotel Ibis Bandung Trans Studio (Survei pada wisatawan yang menginap di hotel Ibis Bandung Trans Studio)” di bawah bimbingan Ridwan Purnama , SH.,M.Si dan Dewi Pancawati N.,S.Pd.,MM

Industri pariwisata Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang mendukung aktivitas pariwisata. Hotel Ibis Bandung Trans Studio adalah salah satu akomodasi yang ada di Bandung. Dalam industri perhotelan kepuasan menjadi hal yang terpenting untuk dapat mempertahankan pelanggan. Meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan tujuan esensial dari suatu perusahaan. Pelanggan yang puas akan terus menjalin relasi dengan perusahaan, sehingga kemungkinan kecil untuk melakukan *switching* (perpindahan merek).

Salah satu program yang di laksanakan oleh Hotel Ibis Bandung Trans Studio adalah *service guarantee* dalam program *15 minutes guarantee*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service guarantee* dalam program *15 minutes guarantee* yang terdiri dari *rules*, *information*, *treatment* dan *time* terhadap kepuasan pelanggan. objek yang di teliti adalah wisatawan yang menginap di hotel Ibis Bandung Trans Studio. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif survey dan explanatory survey. Jumlah sampel adalah 100 responden, dengan menggunakan teknik penarikan sampel *simple random sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, studi kepustakaan, dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *service guarantee* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *service guarantee*, *rules*, *information*, *time*, kepuasan.

## **ABSTRACT**

Fitri Ismawati 1106281, *Efforts to Improve Satisfaction through service guarantee within 15 minutes guarantee program on Ibis Bandung Trans Studio Hotel (survey to guests at Ibis Bandung Trans Studio Hotel). Under Guidance of Ridwan Purnama, SH.,M.Si and Dewi Pancawati N, S.Pd., MM*

*Indonesian tourism industry has developed very rapidly. Hotel is one of accomodation that support tourism activities. Ibis Bandung Trans Studio Hotel is one of acomondation in Bandung. In the hospitality industry satisfaction becomes the most important thing tobe able to retain customers. Improve customer satisfaction is the essential purpose of a company. Satisfied customers will continue to establish relationships with companies, so it is less likely to make switching.*

*One of the programs carried out by the Ibis Bandung Trans Studio Hotel is service guarantee within 15 minutes guarantee program. The purpose of research was to determine the effect service guarantee within 15 minutes guarantee consisting of rules, information, treatment and time to customer satisfaction. The object under research is guests at Ibis Bandung Trans Studio Hotel. The Method used in this research is descriptive survey and explanatory survey. The sample size is 100 respondents, using sampling techniques simple random sampling. The data used are primary and secondary data were collected through observation, questionnaire, literature study and interviews. This research has shown that the variabel service guarantee a significant impact on customer satisfaction.*

**Keyword:** *service guarantee, rules, information, treatment, time, satisfaction*